



# **Universidad Nacional Mayor de San Marcos**

**Universidad del Perú. Decana de América**

Dirección General de Estudios de Posgrado

Facultad de Educación

Unidad de Posgrado

## **Gestión directiva y su relación con la calidad de servicios educativos que se ofrecen en el nivel básico superior de la Unidad Educativa “Provincia de los Ríos”, Parroquia Barbones, cantón El Guabo, provincia de El Oro**

### **TESIS**

Para optar el Grado Académico de Magíster en Educación con  
mención en Evaluación y Acreditación de la Calidad de la  
Educación

### **AUTOR**

Julio LENIN GUEVARA

### **ASESOR**

Dra. Tamara Tatiana PANDO EZCURRA

Lima, Perú

2016

## Referencia bibliográfica

---

Lenin, J. (2016). *Gestión directiva y su relación con la calidad de servicios educativos que se ofrecen en el nivel básico superior de la Unidad Educativa "Provincia de los Ríos", Parroquia Barbones, cantón El Guabo, provincia de El Oro*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Educación, Unidad de Posgrado]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

---



# UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS

Universidad del Perú, DECANA DE AMÉRICA

FACULTAD DE EDUCACIÓN

UNIDAD DE POSGRADO

## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE LA TESIS PRESENTADA POR EL GRADUANDO DON JULIO LENIN GUEVARA PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAGISTER EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN

En la ciudad de Lima, a los 30 días del mes de mayo del 2016, siendo 02:00 p.m. se reunió en acto público en el Salón de Grados de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, el Jurado Examinador integrado por el Dr. ELÍAS JESÚS MEJÍA MEJÍA (Presidente); la Dra. TAMARA T. PANDO EZCURRA (Asesora), la Dra. FRANCIS DÍAZ FLORES (Jurado Informante), el Mg. DANTE M. MACAZANA FERNÁNDEZ (Jurado Informante) y el Mg. ELÍ R. CARRILLO VÁSQUEZ (Miembro del Jurado), para recepcionar la sustentación de la tesis titulada: **GESTIÓN DIRECTIVA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIOS EDUCATIVOS QUE SE OFRECEN EN EL NIVEL BÁSICO SUPERIOR DE LA UNIDAD EDUCATIVA "PROVINCIA DE LOS RÍOS", PARROQUIA BARBONES, CANTÓN EL GUABO, PROVINCIA DE EL ORO** que presenta el graduando don **JULIO LENIN GUEVARA**, para optar el Grado Académico de Magíster en Educación con mención en Evaluación y Acreditación de la Calidad de la Educación.

Para el efecto, el Jurado Examinador tuvo a la vista el informe favorable del Jurado Informante integrado por la Dra. TAMARA T. PANDO EZCURRA (Asesora), la Dra. FRANCIS DÍAZ FLORES (Jurado Informante) y el Mg. DANTE M. MACAZANA FERNÁNDEZ (Jurado Informante)


Después de haber escuchado la sustentación del graduando, el Jurado Examinador procedió a formular las preguntas reglamentarias y, luego de una deliberación en privado, decidió otorgarle el calificativo de

Excelente (19) Diecinueve

Como testimonio del acto que culminó a las 02:50 p.m. horas, cada uno de los miembros del Jurado Examinador procedió a suscribir el acta, para que se remita a las instancias correspondientes y se expida, previo trámite administrativo, el diploma que acredite a don **JULIO LENIN GUEVARA**, para optar el Grado Académico de Magíster en Educación con mención en Evaluación y Acreditación de la Calidad de la Educación.

  
**Dr. ELÍAS JESÚS MEJÍA MEJÍA**  
Presidente

  
**Dra. TAMARA T. PANDO EZCURRA**  
Asesora

  
**Dra. FRANCIS DÍAZ FLORES**  
Jurado Informante

  
**Mg. DANTE M. MACAZANA FERNÁNDEZ**  
Jurado Informante

  
**Mg. ELÍ R. CARRILLO VÁSQUEZ**  
Miembro del Jurado

## **RESUMEN**

En el presente trabajo, producto de una investigación exhaustiva, presentamos la problemática existente en la educación, no solo ecuatoriana, sino también latinoamericana, relacionada con la escasa o nula importancia que le dan las autoridades educativas institucionales al proceso formativo de sus estudiantes, ya que simplemente se basan en formulismos burocráticos, dejando a un lado lo que verdaderamente debe interesar a los actores educativos superiores, la satisfacción urgente de las necesidades cognitivas, procedimentales y actitudinales de nuestros educandos, en aras de conseguir, primero el bien estar, y luego el buen vivir.

La Unidad Educativa “Provincia de Los Ríos”, universo o población del presente estudio, está ubicada en la parroquia Barbones, cantón El Guabo, provincia de El Oro, al sur del Ecuador. Ofrece educación en los niveles: inicial (niños de 3-4 años), nivel básico: nivel básico inferior (niños de 6-9 años); nivel básico medio (9-11 años); nivel básico superior (12 -15 años). Cuenta con treinta y dos docentes que tienen a su cargo a los ochocientos sesenta estudiantes (860) que provienen de hogares, en su mayoría, disfuncionales y de clase media hacia abajo, y cuyos padres presentan un escaso nivel de educación, dedicados a las labores agrícolas. Como toda institución educativa, presenta una serie de falencias producidas por diferentes situaciones, tanto a nivel directivo como docente, familiar y comunitario.

La relación de la gestión directiva con la calidad de servicios educativos en el nivel básico superior de la Unidad Educativa “Provincia de Los Ríos”, busca establecer el nivel de relación existente entre la gestión directiva y la satisfacción de las necesidades educativas de los estudiantes del nivel básico superior de dicha institución, con el propósito de sugerir un plan de mejoras continua que viabilice a sus estudiantes hacia el buen vivir.

En el interior del presente documento encontraremos: un acercamiento al problema de investigación: sus antecedentes, los objetivos, la justificación y la hipótesis planteadas; los diversos conceptos teórico-científicos que nos ayudan a comprender de mejor manera la temática planteada; también explicamos la metodología aplicada en la investigación, los instrumentos aplicados, la información y resultados obtenidos, presentados en cuadros y gráficos y que, luego de un profundo y técnico análisis, nos permite plantear las conclusiones y sugerencias de la investigación.

Finalmente y, luego del estudio realizado, los resultados demuestran que el nivel de relación entre la gestión directiva en la calidad de servicios educativos, en la institución educativa investigada es insatisfactorio por lo que la hipótesis planteada en estos términos se ha corroborado.

**Palabras clave:** Gestión directiva, Proceso administrativo, Calidad de servicios, Satisfacción, Mejora continua.

## **ABSTRACT**

In the present work, work product and extensive research, we present the problems in education, I consider not only Ecuadorian but Latin, related to little or no importance given the institutional to the education of their students educational authorities simply are based on bureaucratic formalities, leaving aside what should really be interested to higher education actors, the urgent satisfaction of cognitive, procedural and attitudinal needs of our students, in order to achieve first well-being, then good live.

Educational Unit "Provincia de Los Rios" universe or population of this study is located in the parish Barbones Region El Guabo province of El Oro, southern Ecuador. Provides education levels: initial (3-4 year olds), basic level: lower basic level (6-9 year olds); Average baseline (9-11 years); above baseline (12 -15 years). It has thirty-two teachers who are responsible eight hundred sixty students (860) here are educated and come from households, mostly dysfunctional and middle class down, whose parents have a low level of education, and engaged in farming. Like any educational institution, has a number of shortcomings caused by different situations, both at management level as a teacher, family and community.

The incidence of executive management in the quality of educational services in the upper basic level of the Education Unit "State of the Rivers", seeks to establish the relationship between executive management and

meeting the educational needs of students in upper basic level of the institution, in order to suggest a continuous improvement plan that would facilitate their students toward the good life.

Inside this document can be found: an approach to the research, its background, objectives, justification and hypotheses; the various theoretical and scientific concepts that helped us better understand the proposed theme; also explain the methodology used in the research, the instruments used, information and results presented in tables and graphs and, after a thorough technical analysis and allows us to consider the findings and suggestions of the investigation.

Finally, and after the study , the results show that the level of relationship between executive management on the quality of educational services in the school investigated is unsatisfactory so the hypothesis in these terms has been corroborated .

**Keywords:** Executive management, process management, service quality, satisfaction, continuous improvement.